

ПРОТОКОЛ № 2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг учреждениями культуры
на территории МО города Шиханы

г. Шиханы

07.08.2023 г.

На заседании присутствовали:

Председатель Общественного совета: Федотова Светлана Викторовна

Заместитель председателя: Першин Владимир Иванович

Секретарь Общественного совета: Усинова Валентина Андреевна

Члены Общественного совета:

1. Пилясов Андрей Николаевич
2. Мухина Валентина Петровна
3. Цурган Александр Валерьевич
4. Корнева Лидия Алексеевна

Приглашены:

1. Драчева Светлана Сергеевна – и.о. заместителя главы администрации по социальным вопросам;
2. Арсенян Арменуи Дерениковна – и.о. заведующего сектора по труду администрации;
3. Фешина Ольга Владимировна – и.о. директора МКУ «Управление образования, культуры и спорта»;
4. Корнева Лидия Алексеевна - пенсионер.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об определении организации-оператора, для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.
2. Об утверждении «Технического задания» на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры.
3. Предложено проголосовать за данную повестку.

Результаты голосования:

«За»: 7

«Против»: 0

«Воздержались»: 0

1. По первому вопросу слушали председателя Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг в сфере культуры (далее - Общественный совет по НОК) Федотову Светлану Викторовну. Председатель С.В. Федотова разъяснила членам Общественного совета, что согласно Положению об Общественном совете по независимой оценке качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры при администрации МО города Шиханы, утвержденного распоряжением от 06.06.2019 г. № 207, Совет будет вести работу по материалам, которые для них по итогам своей работы представит организация-оператор, осуществляющая сбор информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

2. По второму вопросу слушали А.Д. Арсенян, которая ознакомила с «Техническим заданием» (приложение) организации-оператора - (ООО «Электронный Ресурсный Центр»), осуществляющая сбор информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на территории МО города Шиханы. Оператор по окончании процедуры представит в Общественный совет по НОК все необходимые материалы для проведения аналитической работы.

Заказчик:

Администрация муниципального образования города Шиханы Саратовской области

Исполнитель:

ООО «Электронный Ресурсный Центр» города Смоленск

Общественный совет по НОК принял решение:

1. Для проведения процедуры независимой оценки качества администрации МО города Шиханы заключить контракт с оператором ООО «Электронный Ресурсный Центр» № 64-0334/НОК-23 на сумму 1550,00 рублей (одна тысяча пятьсот пятьдесят рублей 00 копеек).
2. Утвердить «Техническое задание» (Приложение).
3. Проводить информационно-разъяснительную работу среди населения по проведению независимой оценки качества условий в сети «Интернет» на официальных сайтах муниципального образования города Шиханы и МУ ДК «Корунд».

**Председатель
Общественного совета**

Федотова С.В.

Секретарь Общественного совета

Усинова В.А.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для
проведения независимой оценки качества условий осуществления
деятельности организациями культуры

1. Общие положения

1.1. Наименование и объем услуг

Исполнитель оказывает услуги по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры, по месту нахождения Исполнителя, с последующим предоставлением отчетных документов по адресу Заказчика.

1.2. Нормативные требования

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры, осуществляющими деятельность в области культуры (далее - независимая оценка качества условий деятельности) проводится в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон РФ № 3612-1);
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. № 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы»;

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

- Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры";

- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. № 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов";

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. № 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ";

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. № 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов";

- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. № 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения";

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

2. Требования к техническим и качественным характеристикам

оказываемых услуг

2.1. Требования к используемым методам

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг Организациями используются следующие критерии:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры;
- 3) доброжелательность, вежливость работников;
- 4) удовлетворенность условиями ведения деятельности организаций в сфере культуры;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях Организации;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг Организацией, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений Организации, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При изучении мнений получателей услуг, высказанных анонимно и отражающих мнение конкретного получателя услуг, в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг целесообразно использовать следующие основные каналы информации: анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п., в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – Анкета). Рекомендуемый образец Анкеты предусмотрен приложением к Методике, утвержденной Приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г.

2.2. Требования к содержанию услуг

2.2.1. Разработка методики и инструментария проведения оценки:

- уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества условий работы организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- определение методов и каналов сбора информации, особенностей их

использования с учетом специфики деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, форм для регистрации первичной информации, опросных листов (анкет);

- формирование выборки для проведения опросов получателей услуг. Получателями услуг признаются лица, достигшие 14 лет, не зависимо от их пола, возраста, социального положения или гражданства.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.2.2. Сбор и обобщение данных, полученных в ходе независимой оценки качества деятельности в сфере культуры, формирование баз данных:

- сбор и обобщение первичных данных, проведение опросов, в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

- сбор и обобщение статистических данных, характеризующих эффективность деятельности организаций, осуществляющих деятельность;

- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

2.2.3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе независимой оценки качества деятельности в сфере культуры:

- систематизация полученных данных, анализ выявленных проблем деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;

- выявление территориальных и иных особенностей организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;

- сопоставление нормативно установленных значений показателей результативности деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, с полученными данными;

- формирование аналитического отчета.

2.3. Условия оказания услуг

При оказании услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организаций в сфере культуры, Исполнитель использует общедоступные источники информации, результаты проведенных опросов, анкетирования, посещения организаций. Заказчик предоставляет Исполнителю информацию об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры, иные сведения по запросу Исполнителя.

2.4. Требования к оформлению отчетных материалов

Представить итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления деятельности (далее – итоговый отчет), в срок, предусмотренный контрактом в печатном и электронном виде.

Итоговый отчет должен содержать:

а) информацию об организации, в отношении которой проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления деятельности с указанием источников информации: количества опрошенных респондентов и адреса сайта (таблицы в формате.xls или ином формате данных социологических исследований);

б) результаты анализа официального сайта Организации в сети «Интернет» и полевого исследования условий оказания услуг;

в) результаты проведенных социологических опросов, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов, интерпретацию полученных данных;

г) значения по каждому показателю оценки (в баллах)

д) сводные значения по интегральному значению совокупности критериев (таблицы в формате .xls или ином формате данных социологических исследований);

е) выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных.

Итоговый отчет должен включать:

- предложения респондентов по улучшению качества условий осуществления деятельности;

- основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления деятельности.

Содержание отчета об оказанной услуге по сбору и обобщению информации условий осуществления деятельности должно быть представлено текстом, таблицами и инфографикой.

Отчет об оказании услуг должен быть оформлен вместе с прилагаемыми к нему дополнительными материалами представлен в формате, совместимом с MS Office и/или Adobe Acrobat.